

حساني حسين

جامعة شلف

مداخلة بعنوان:

تقييم جودة خدمات التأمين الالكترونية - إشارة لنظام orass بالشركة الوطنية للتأمين-

Résumé :

L'innovation technologique a engendré une forte croissance des transactions au niveau mondiale et a suscité de nombreuses nouveautés en matière des opérations financières. Ce changement et est soutenus en Algérie par la promulgation de la loi 06/04 du 20/02/2006 modifiant et complétant l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995 relative aux assurances et suivie, de la part des entreprises d'assurances, par l'introduction de nouvelle méthode de travail qui va contribuer à l'amélioration de qualité de service des opérations d'assurance.

Le but de notre intervention est d'analyser et évaluer la qualité de ces services et apporter quelques recommandations pour son amélioration.

مقدمة:

التطورات التكنولوجية الرهيبة في المجال المالي التي شهدها العالم مؤخّرا كانت لها انعكاسات كبيرة على المؤسسات المالية الجزائرية، و التي تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي من خلال توقيع اتفاق الشراكة مع الاتحاد الأوربي و الانضمام المرتقب إلى المنظمة العالمية للتجارة، فهي مطالبة بمواكبة هذه التّحولات التكنولوجية التي يشهدها القطاع المالي.

باعتبار الدور الكبير لمؤسسات التأمين في تعبئة الادخار و حماية الاقتصاد, فإن ذلك يفرض على الفاعلين في المجال ضرورة مواكبة التطوّرات و التحوّلات التكنولوجية و فتح المجال أكثر نحو تمكين مؤسسات التأمين من تحسين أدائها و رفع قدراتها التنافسية، و إثبات قوتها الإبداعية بلاستفادة و بأقصى ما يمكن من تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

كغيرها من الدول، تبنّت الجزائر جملة من الإصلاحات في مجال الصناعة التأمينية لتسهيل عملية الاندماج في الإقتصاد العالمي. فكان لصدور القانون 04/06 في 20/ 2006/02 المتعلّق بالتأمينات الرغبة الواضحة من طرف السلطات المالية الجزائرية في تحرير و تطوير القطاع التأميني و فتحه أمام المنافسة المحلية و الدولية، لتحسين جودة خدمات التأمين باعتماد الطرق الحديثة في المجال.

انطلاقا من هذه المعطيات تأتي هذه المداخلة الموسومة بـ: **تقييم جودة خدمات التأمين الالكترونية – إشارة لنظام orass بالشركة الوطنية للتأمين-** .

الموضوع الذي سيحاول الباحث الإحاطة بمختلف جوانبه و تحليل أبعاده و ذلك من خلال تسليط الضوء عليه بالإجابة على الإشكالية الرئيسية التي يطرحها البحث.

- **إشكالية البحث:** كيف يمكن تحسين جودة خدمات التأمين الكترونيا؟ و ما واقع و أفاق نجاح نظام خدمات الكتروني في مؤسسة التأمين الجزائرية؟
- **أقسام البحث:** لمعالجة الإشكالية سيتطرّق الباحث إلى النقاط التالية:
- أبعاد الجودة و قياسها في مجال الخدمات.
- مدخل الخدمة الالكترونية لتحسين الجودة، أثارها و شروط تطوير نظام للإدارة الالكترونية.
- دراسة لجودة خدمات التأمين الالكترونية بالشركة الوطنية للتأمين باعتبار خصوصية الصناعة التأمينية.

1. أبعاد الجودة و قياسها في مجال الخدمات:

تعد الجودة عنصرا هاما في تحقيق أهداف مؤسسة التأمين, بحيث أن القاعدة الأساسية للاعتراف بجودة الخدمات التأمينية هي ما يقوله العميل, فقد ثبت أنه كلما زاد معدل بقاء وولاء العملاء في المؤسسة و لمدة طويلة كلما كان الربح كبيرا، و كلّما كانت هناك سرعة في معالجة الشّكاوى و التظلّمات كلما كان هناك ولاء. تحقيق إستراتيجية ربح ولاء العملاء يمر من خلال التكفل بهم و مرافقتهم في تحديد احتياجاتهم، مساعدتهم في اختيار المنتج و إيجاد الأجوبة الشافية لاهتماماتهم خلال مدة حياة المنتج. هذه الإستراتيجية لا تتحقق إلا إذا كان هناك وعي كافي بالنسبة لكل مستويات المؤسسة بإدارة الجودة الشاملة، أبعادها و خصائص جودة الخدمة التأمينية.

1- 2. مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية معاصرة, جوهرها نظام شامل للجودة يستلهم توقعات العملاء الداخليين و الخارجيين, و يستهدف التحسين المستمر للعمليات من خلال فرق عمل مدرّبة تقوم على مسؤولية تضامنية لكافة الأقسام و فرق العمل و الأفراد و العاملين, لإشباع حاجات و توقّعات العملاء[i].

نظرت منظمة *الايزو* إلى إدارة الجودة الشاملة بأنها المدخل الإداري للمنظمة الذي يركّز على الجودة المحدّدة في مشاركة جميع الأعضاء, وتهدف لتحقيق النجاح في الأجل الطويل من خلال إرضاء العميل، و تحقيق الفوائد لجميع أعضاء المنظمة و المجتمع[ii].

كما تعد إدارة الجودة الشاملة مدخل شامل يظم كل عوامل التطوير من أجل التحسين المستمر للأداء بهدف الإشباع التام لرغبات العملاء و كسب ولائهم، و الذي يتوقّف على درجة إذعان العاملين داخل المؤسسة للأهداف و الاستراتيجيات المطبقة.

تعد الجودة من بين أهم مداخل تحسين الأداء, بحيث يرتبط مفهومها بمجموعة من الصفات التي يجب أن تميز منتج أو خدمة ما, و التي يقارن من خلالها المستفيد قيمة المنتج أو الخدمة. ونظرا لاختلاف وجهات النظر عبر الثقافات المتنوعة عُرِّفت الجودة بطرائق متنوعة.

فهي تشير إلى التقاء حاجات و متطلّبات الزبائن و تسليمهم مستوى مناسبا من الخدمة بناءا على توقّعاتهم التي تدل على رغباتهم, و هي بمثابة الحكم الشخصي للزبون، و تنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة مع إدراكه للخدمة الفعلية المسلمة[iii].

و يعرف" *cofi* " الجودة بأنها تلبية احتياجات العملاء بأقل تكلفة ممكنة[iv]. كما عرفها "*kotler*" " بأنها جهود تقوم بها المؤسسة من أجل التحسين المستمر للمنتجات و الخدمات و الإجراءات[v].

و الجودة هي توافر خصائص و صفات في المنتج، سلعة أو خدمة، تشبع احتياجات و توقعات العميل المعلنة و غير المعلنة[vi]. فالجودة تظهر في صفات و خصائص المنتج أو الخدمة التي تعمل على تلبية احتياجات العملاء المحدّدة و التي يمكن أن تحقق مستوى من الإشباع له في حدود إمكانيات المؤسسة.

و تعد الجودة إحدى مؤشرات أداء الخدمة، فهي تلعب دورا هاما في عملية المنافسة, و في جعل الأداء التنظيمي متميزا, و تحمل أثارا إيجابية قوية للعائد على الاستثمار، و كذا تأثيرا مباشرا على الوضعية السوقية للمؤسسة[vii].

و هناك فرق بين تعبير الجودة و تعبير إدارة الجودة الشاملة, فالأول يعني جودة المنتج أو الخدمة, أما الثاني فيعني فلسفة إدارية معاصرة تهدف إلى أن تكون الجودة مسؤولية تضامنية لكافة الإدارات و الأقسام و المستويات, و يكون التحسين المستمر هو عماد هذه الفلسفة الإدارية[viii].

وقد حث الإسلام على الجودة في الأداء في قوله تعالى (وقُل اعملوا فَسيرى اللّه عَملَكم و رسوله و المؤمنُون[ix]), و قوله (و الذين هُم لأماناتِهم و عَهدهم رَاعون[x]), و قوله صلى اللّه عليه و سلم "إن اللّه يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه".

1- 2 أبعاد الجودة في مجال الخدمات

يعد تقييم الجودة في الخدمات الأكثر صعوبة من تقييم الجودة في السلع المصنعة, على اعتبار أن الشيء المراد قياسه يتصف بصفة التجريد و ليس بالصفة المادية و لا يحمل صفة الديمومة, كما أنه يتعلّق بعوامل ذاتية و نفسية.

فمثلا, في بلد كالولايات المتحدة الأمريكية, هل يمكن اعتبار نسبة 99.9 % كافية لنقول بأن هناك جودة في الأداء؟ عند هذه النسبة سيسلّم 12 طفلا إلى غير أبائهم الحقيقيين يوميا, وتُخصم 22000 شيك من حسابات غير تلك التي كان يجب أن تخصم منها كل ساعة ، و تفشل طائرتان في الهبوط يوميا في مطار معين, و هذا غير معقول رغم أن نسبة الأداء مرتفعة[xi].

للجودة جملة من الأبعاد يمكن التعرّف من خلالها على درجة و مستوى جودة السلعة أو الخدمة ، و التي يمكن مقارنتها بغيرها من السلع و الخدمات, أهم هذه الأبعاد :

- الخصائص الأساسية للمنتج.
- نسبة المطابقة بين المواصفات الفعلية المحقّقة في المنتج مع المعايير المحدّدة سابقا.
- السمعة و الأداء السابق للمنتج.

فالاهتمام المتزايد بتحسين الجودة أدى إلى الانتقال من التركيز على مواصفات المنتج التي تلبي رغبات المستهلك، نحو التركيز على اعتبار الجودة محصّلة لكل وظائف المؤسسة و لكل مواردها باختلافها. فالنظرة الحديثة للجودة تشمل مجموعة من الأبعاد التنظيمية, التجارية و البشرية، و التي أدت إلى بروز الجودة الشاملة المرتبطة بوظائف المؤسسة. فمعرفة المؤسسة برغبات العملاء و التعرّف على معايير الجودة من وجهة نظرهم، من خلال الدراسات التقييمية للوقوف على مدى رضاهم عن السلع و الخدمات المقدمة، يمكن أن يساعدها في تحسين الأداء و تعزيزه باستمرار بما يوافق متغيرات بيئتها.

من بين أدوات تقييم الجودة شهادة الإيزو "*ISO*"، التي تمنح عندما تنجح الإدارة في إحداث التحسين المستمر في نظم الأداء، بما يرفع من مستوى الجودة و يعزز من إمكانيات الوفاء بتوقعات العملاء. فتطبيق *الايزو* يؤدي إلى تحسين مستمر للأداء في كافة المجالات، فهو:

- يساعد على تصميم نظام للجودة يؤدي إلى استخدام طرق عمل منسجمة و مراقبة مستمرة لأداء المؤسسة.
- يعتبر نظام الإيزو في حد ذاته نظاما للمعلومات يسمح بأداء أفضل في عملية اتخاذ القرار[xii].
- يمكن اعتبار المؤسسة المتحصّلة على شهادة الإيزو بأن لها ميزة تنافسية مقارنة بغيرها من المؤسسات التي لا تملكها و العاملة في قطاع النشاط.

يشمل نظام *الإيزو* على مجموعة من العناصر و الإجراءات أهمها :

- تخطيط الوسائل التي تحقق مستوى الأداء المتوقع.
- توثيق هذه الخطط على شكل إجراءات.
- إيصال هذه الإجراءات لكافة العاملين.
- متابعة مدى نجاح الأداء.

وقد امتدت مواصفات *الإيزو* إلى المؤسسات الخدمية, المجال الذي يصعب فيه قياس الجودة و الأداء. فوصفة *الإيزو* تفرض إمكانية أن يجد العميل صراحة توقعاته و حاجاته، و من ثم يمكن تحديد النظام و تطبيق مواصفة الإيزو عن كل عملية خدمية[xiii]. تجدر الإشارة إلى أن هناك صعوبات كبيرة لتعريف و تحديد المسائل المرتبطة بجودة الخدمة التأمينية التي لها مجموعة من الخصائص، و التي من المفروض أن العميل يمكنه ملاحظتها و بذلك تكون موضعا لتقييمه كمتطلبات كمية يسهل تحديدها، بالإضافة إلى خصائص نوعية أخرى قد تصعُب عملية تحديدها[xiv].

2- مدخل الخدمة الالكترونية لتحسين الجودة.

2- 1 أثار مدخل الخدمة الالكترونية.

لقد تم معالجة تحسين الجودة من خلال عدة نماذج أهمها **نموذج المدرسة السببية للتكنولوجيا** بحيث تهتم بمعرفة إمكانية وجود علاقة بين تأقلم المؤسسة مع المتطلبات البيئية و خاصة التكنولوجية، و مدى ارتباط هذا التأقلم و اعتباره عامل لفعاليتها أو العكس و هل التكنولوجيا لها أثر على فعالية مؤسسة ما؟ و يهدف النموذج إلى محاولة وضع علاقة بين استعمال التقنيات التكنولوجية في التسيير و نجاح المؤسسة حيث توصل *Woodward* إلى أن تأقلم المؤسسة مع التكنولوجيا (*كما و نوعا و باستمرار*) تمثل عامل لفعالية المؤسسة.

إن عملية تقييم جودة الخدمات لا يُنظر إليها بصورة مجرّدة و إنما ضمن إطار عملية شاملة للنشاط في المؤسسة و في ضوء ذلك يمكن تحديد عدة مداخل للجودة و كل مدخل يمكن أن يعتمد على مدى استخدام التكنولوجيا في تعزيز الأداء و بذلك المساهمة في التسيير الأمثل الرّشيد و تأمين نمو ملائم للقيمة المضافة للمؤسسة. التسيير الذي يرتكز على تعريف الأهداف و تسيير الأنشطة و باستمرار. يعتبر [xv] *Drucker* أوّل من تحدّث عن الإدارة بالأهداف، فهو الذي حدّد العناصر التي بها يمكن القول أن هناك إدارة بالأهداف أهمّها إيجاد أهداف واضحة و معلنة, المشاركة في تعريف الأهداف لكل من لهم دور في تنفيذ هذه الأهداف و تقييم الأهداف على أساس النتائج.

إن عدم الاستقرار في بيئة المؤسسة أدى إلى ضرورة إدارة التغيير المستمر لها، فلا يوجد هناك وجهة ووصول نهائي للجودة، ولكنها رحلة متواصلة لابد من إدارتها باستمرار، بالسرعة و الدقة المطلوبة, و هذا لن يكون إلا من خلال وجود نظام إدارة الكتروني مناسب و يواكب المستجدات التي تخص الصناعة. و نظام الإدارة الالكتروني يجب أن يكون نظام مفتوح على البيئة الإجتماعية, الثقافية، الإقتصادية و السياسية للمؤسسة تقنيا، فالنظام يقوم بتحويل عناصر البيئة إلى خدمات في شكل إما منتجات أو أساليب إدارة محسّنة أو جديدة لها من المواصفات ما يعزز من عناصر أداء هذه المؤسسة.

نظراً للأهمية التي تكتسيها تكنولوجيا المعلومات والإتصالات يوماً بعد آخر في المؤسسات، فقد ظهرت وحدات إدارية داخل تلك المؤسسات تعمل في مجال المعلومات الالكترونية، سواءا أطلق عليها أسم وحدة معلومات الكترونية أو إدارة معلومات أو مركز معلومات الكتروني أو غيرها ليعني في النهاية وحدة تنظيمية داخل هذه المؤسسات ذات علاقة وطيدة بالإدارة الالكترونية. من هنا تبرز الحاجة يوما بعد يوم

لمعرفة الدور الحقيقي الذي يلعبه هذا النظام الالكتروني في حياة المؤسسة. حيث بدأ الإهتمام بالتكنولوجيات الجديدة و نظم الإدارة الالكترونية سنوات التسعينات باستعمالها أوّلا كوسيلة اتصال و تبادل للمعلومات بين المؤسسة و محيطها ثم بالتموقُع في السوق و تحسين منتجاتها و خدماتها. لكن رغم ذلك فهناك مؤسسات قليلة تستغل هذا النوع من الإدارة بطريقة تجعلها متغير جديد لتحسين أدائها.

إن الآثار التي يمكن أن تنتج من وجود نظام إدارة الكتروني عديدة منها:

- **الآثار على التكلفة النهائية**: وهنا يمكن التمييز بين حالتين هما حالة ارتفاع حجم المخرجات وحالة تدني التكلفة الأصلية للوحدة. ففي الأولى قد يكون الغرض الأساسي من إدخال فنيات الإدارة الالكترونية في المؤسسة و بمختلف أبعادها سواء في عملية الإنتاج أو التوزيع هو الرفع والإسراع بمعالجة أكبر كمية من المدخلات ضمن فترة زمنية معينة وهو جانب هام من عناصر الأداء. كما أن البعد الحقيقي لنظام الإدارة الالكترونية هو التخفيض من التكاليف بحيث يمكّن من ترشيد أكثر للعملية الإنتاجية وتحقيق هوامش أكبر للأرباح.
- **الآثار على الإستهلاك والإستعمال:** هذه الآثار تتعلّق بالمنتجات، فالتجديد والتحسين المستمر في السلع و الخدمات يفترض أن يضمن سلامة الإستهلاك أو الإستعمال حسب طبيعة السلعة أو الخدمة. نظام الإدارة الالكتروني يؤدي إلى تقديم منتجات وفق مواصفات بحيث لا تعرّض المستعملين والعمال إلى الأخطار، وعادة ما تدخل هذه الأمور في مجال جودة المنتجات.
- **الآثار على النمو**: إن أحد المعايير التي يستند إليها في قياس أداء المقاولات المعاصرة هي قدرتها على النمو محليا و حتى دوليا من خلال التصدير وبالتالي الحصول على أكبر كمية من العملة الصعبة, و لا شك أن نظام الإدارة الالكترونية, لما له من ميزات, يسمح للمستعمل من التواصل داخليا أو حتى دوليا و يمكن أن يساعد المؤسسة على ولوج الأسواق سواء كانت محلية أو دولية بنوع من السهولة وبتكاليف أقل.

2-2 شروط تطوير نظام للإدارة الالكترونية:

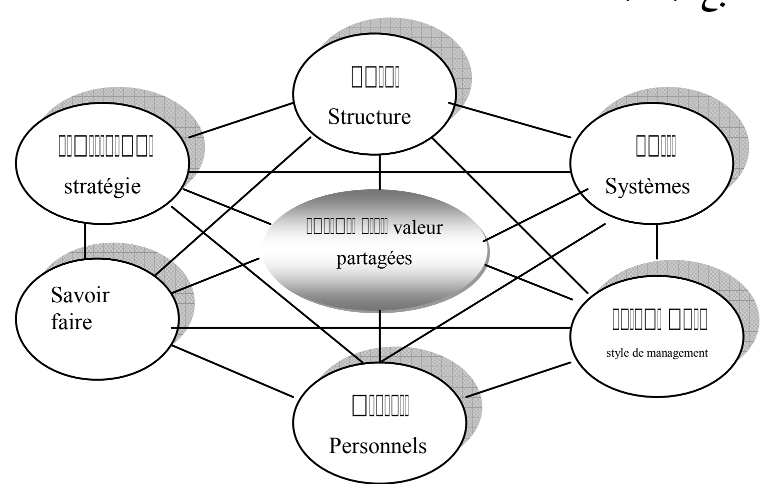
لتطوير نظام للإدارة الالكترونية في المؤسسة يجب توفّر عدّة عوامل أهمها:

- إدراك أهمية الحاجة إلى فهم قضية التكنولوجيا.
- الموارد المالية، بحيث يجب حساب تكلفة إدخال هذا النظام و معرفة مدى المردوديه التي يمكن أن يقدّمها للمؤسسة.
- ضرورة توفّر عمالة مؤهّلة من الإطارات والباحثين و التي تسمح بحل المشاكل الفنية التي يمكن أن تظهر على مستوى النظام و المرتبطة بنشاط المؤسسة و كذا بيئتها.
- ضرورة وجود برنامج للبحث و التطوير التكنولوجي يوضع بعد عملية استشارية بين الباحثين، بحيث يعكس هذا البرنامج الأولويات في مجال التحسين المستمر لنظام الإدارة الالكترونية في المؤسسة.

- ضرورة معرفة مدى ملاءمة المناخ الإجتماعي و الإقتصادي لمثل هذا النوع من الإدارة و الذي يتضمن توقيت إدخال النظام، قنوات الاتصال و الفئة المستهدفة من هذا النظام.
- الأخذ بعين الاعتبار للسياسات الحكومية في مجال الحوكمة الالكترونية و ذلك أنها تؤثّر وتتحكّم في المؤسسات والأفراد, و من بين أدواتها المشجّعة أو المثبّطة مدى تأقلم و قبول نظامها الضريبي للمعلومات التي يمكن أن يفرزها هذا النظام, و كذا مدى قبول الحكومة لأنواع المساعدات المالية أو التقنية الدولية في المجال, و كذا الحد الذي يمكن قبوله في مجال الانفتاح الذي يوفّره هذا النظام [xvi].

فالإدارة الالكترونية يمكن أن تضمن أداء عاليا للمؤسسة إذا نجحت في تحديد التكنولوجيا الواجب تطويرها و الوسائل اللازمة لذلك. كما أن تنظيم المؤسسة الذي يجب أن يأخذ بعين الاعتبار التكنولوجيات الجديدة للإدارة الالكترونية يعتبر من شروط التحسين المستمر لنوعية الإتصال الداخلي أو الخارجي للمؤسسة, كما تعتبر التكنولوجيات الجديدة للإدارة اليوم كأصل إستراتيجي بالنسبة للمؤسسة فهي عامل جديد للمنافسة و الإنتاجية و بذلك للأداء وهي أيضا تمثل ميزة تنافسية جديدة للمؤسسات في اقتصاد يرتكز على المعلومة، فالحجم الكبير المتزايد للمعلومات الذي تملكه المؤسسة يجب استغلاله بطريقة تسمح لها بتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

إن نظام الإدارة الالكترونية يسمح بإيجاد تنظيم فعّال للمؤسسة مرتبط بأهدافها بحيث يدنّي استخدام الوسائل و بذلك تخفيض تكلفة الموارد, لتحقيق في نهاية المطاف الأداء التنظيمي الذي أشار إليه *MCKINSEY*، و الذي يجب أن يعالج على الأقل سبعة متغيّرات هي الهيكل، الإستراتيجية، العاملين، منهج الإدارة، النظم والإجراءات، القيم المشتركة و المعرفة أو ما يعرف بالمفاتيح السبع للمنظمة (***انظر الشكل رقم: نموذج MCKINSEY، المفاتيح السبع للمنظمة.***) ***الشكل رقم 1: نموذج MCKINSEY، المفاتيح السبع للمنظمة*** [xvii]



إن المبدأ في هذا النوع من الأداء يرمي إلى احترام قيم البيئة الإجتماعية و الثقافية، تعريف و تسيير الأنظمة الفرعية بنوع من التجانس مع القيم الخارجية و لعلى نظام كنظام للإدارة الالكترونية يمكنه معالجة هذه المتغيرات و بدرجة كبيرة من الفعالية و التجانس فيما بينها. لكن الدراسات المتعلّقة بتخصيص الموارد, حتى لو كانت من أجل إيجاد نظام للإدارة الالكترونية, تبيّن بوضوح أن معظم الموارد تصرف أوّلا في حل

المشاكل و ليس في استغلال الفرص، لذا لا بد من التفريق بين الفعالية المفيدة و الغير مفيدة. فلا يوجد هناك شيء غير مفيد من القيام بشيء في منتهى الفعالية تكنولوجيا لا يجب القيام به أصلا. لكن للأسف معظم الإجراءات المتبناة لإدخال التكنولوجيات الجديدة في التسيير صُوّرت أو بدت لنا أنها ستؤدّي إلى فعالية غير مفيدة.

ما نحن بحاجة إليه هو وسيلة للتفريق بين مواضع الفعالية المفيدة و الفعالية الغير مفيدة [xviii]. فالمؤسسة المثالية سترتكز في المستقبل على تنظيم جديد مبني على المعرفة و التكنولوجبا، وتكون مكوّنة من المختصين الذين يسيّرون ويراقبون أداءهم بأنفسهم بفضل تنظيم يعتمد على التكنولوجيا يسمح بعودة المعلومات من زملائهم في العمل و زبائنهم والتي يسميها *Peter Drucker* التنظيم المرتكز على المعلومات، فمثلا في ميدان العمل، انتقل التركيز من العمل اليدوي وعمل المكاتب نحو عمال المعرفة والذين يرفضون نموذج التّحكّم و المراقبة التقليدي الذي جاءت به المؤسسة منذ قرن من النظام العسكري[xix].

3- دراسة لجودة خدمات التأمين الالكترونية.

3- 1 خصوصية الصناعة التأمينية:

تتميز الصناعة التأمينية بخصائص مختلفة عن المؤسسات الإنتاجية الأحرى نظرا لطبيعة الخدمة المقدّمة، فوظيفة مؤسسة التأمين تستلزم المعرفة و التحكّم في التقنيات التكنولوجية، شبكة التوزيع، القيود التنظيمية، المنافسة و العملاء. و هي تختلف عن المؤسسات الصناعية الأخرى بخاصية لا ملموسية منجاتها التأمينية التي تعني استحالة لمس، ذوق و سمع الخدمة إضافة إلى بعض الخصوصيات المؤثرة بدرجة كبيرة على تصرّفات الفاعلين في السوق و التي نلخّصها في الجدول التالي: **الجدول رقم 1: خصائص النشاط التأميني و آثارها** [xx]

خصائص	أثرها
- منتج يحمل معاني نفسية اجتماعية و دينية.	- ضغط الرأي العام.
- انعدام الحماية القانونية للإبداع التأميني.	- صعوبة إتّباع إستراتيجية التميّز للمنتج. - البحث عن صور مختلفة بالتركيز ليس فقط على المنتج و لكن على مجموع كل مؤسسة.
-شبكة توزيعية متكاملة و قريبة من الزبون.	- نزاعات بين مختلف الأقسام و مراكز القرار المختلفة في المصالح المركزية.
- جودة الخدمة ليست واحدة.	- صعوبة مراقبة الجودة. - الأداء (معايير الأداء مختلفة[xxi]).

- المنتجات غير ملموسة.	- صعوبة توفير عينات للدراسة. - قيود كثيرة في التّسويق . - صعوبة تحديد السعر و النوعية مسبقا [xxii]. - صعوبة تقييم الخدمات المنافسة. - البحث عن علاقات ثقة بين المؤمّن و المؤمّن له بإنماء ملموسية الخدمة [xxiii] (*matérialiser l'immatériel*) و بالتالي يستلزم إضافة قيمة وهمية للخدمة.
- ضرورة المعرفة التأمينية.	- التوظيف و التكوين التقني مطلوب.
- معيار الخطر له ثقل كبير في النشاط التأميني.	- صعوبة القبول بتحمّل المخاطر (الرهان).

تعطي هذه الخصائص للشركات التأمينية وضعية أسير و نقد دائم في السوق كما أن التكاليف و الأسعار المطبّقة تطرح استفهامات كبيرة بالنسبة لمؤسسة التأمين و المؤمّن له. فتنظيم مؤسسة التأمين يعني تحديد الأنشطة و تجميعها في مجموعات متجانسة نسبة إلى معايير محدّدة كالعملاء، المنافسة، التكنولوجيا التي تتوفر عليها هذه المؤسسة, و هو ما يعرف بميدان النشاط الإستراتيجي[xxiv].

إضافة إلى تحديد الأنشطة و تسيير التكاليف يجب أيضا تسيير القيمة، فالقيمة لا يمكن إيجادها إلا من خلال السوق أو العميل وهي ليست قابلة للقياس إلا استثنائيا, و يمكن تسيير القيمة عن طريق نظام تكنولوجي متكامل [xxv].

كما أن تنوع العمليات التأمينية و تداخلها و كذا التجدّد المستمر فيها, سواء على مستوى آليات العمل الداخلي أو ابتكار منتجات تأمين تتناسب و الحاجات المتجدّدة للمتعاملين والتي تتنوع من تقديم ضمانات ضد الأخطار المتعلّقة بالأشخاص كالمرض و العجز سواء الكلي أو الجزئي و المساعدة إلى الوفاة و المنتجات التأمينية الخاصة بالرّسملة, و كذا تقديم ضمانات ضد الأخطار المتعلّقة بممتلكاته و ذمته المالية كأخطار الحريق و الانفجارات و السرقة و الكوارث الطبيعية و مختلف المتابعات الناتجة عن المسؤولية المدنية، كلها تستلزم ضرورة البحث عن نظام مناسب لإدارتها.

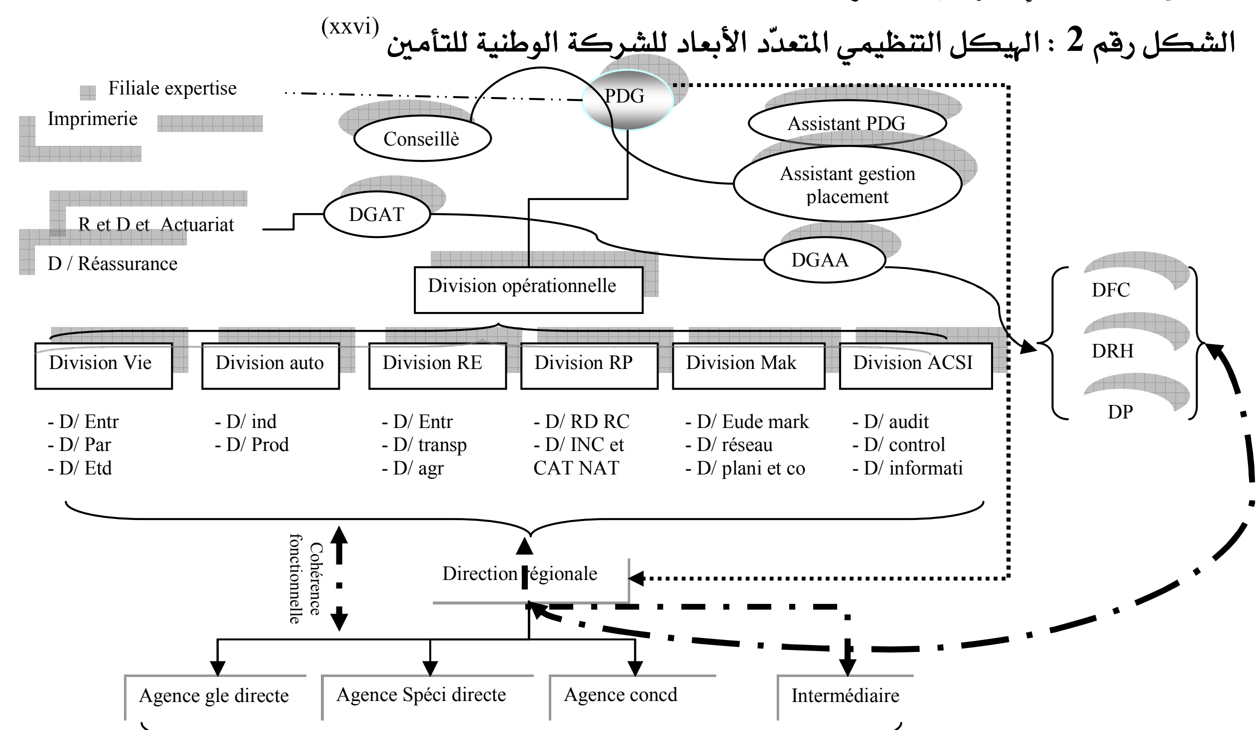
3- 2 نظام الإدارة الالكتروني orass و أفاق نجاحه في الشركة الوطنية للتأمين

وضع نظام للإدارة الالكتروني بالنسبة للشركة الوطنية للتأمين، يعتبر المفتاح لتحسين جودة الخدمات التأمينية و تعزيز تنافسيتها أمام التحرير و الانفتاح المستمر لسوق التأمين في الجزائر.

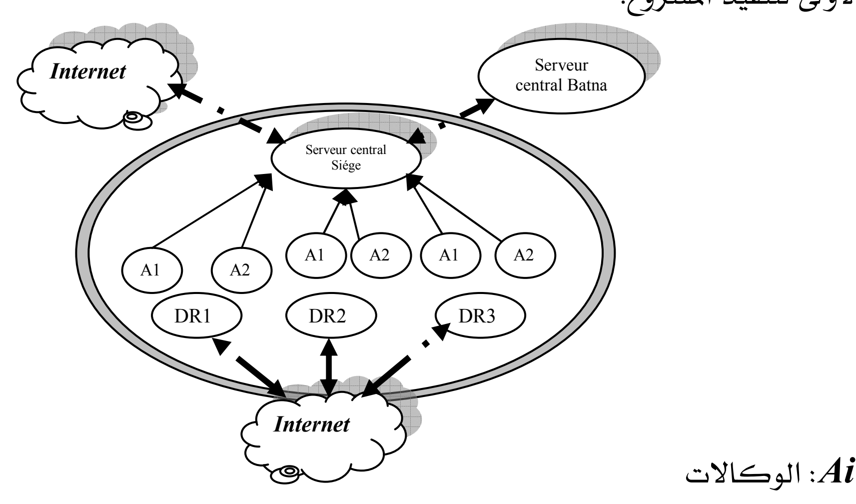
فلإمكانية مواجهة تحديات تكنولوجيا المعلومات, حدّدت الشركة الوطنية للتأمين، من خلال خطتها الإستراتيجية, تحسين النتائج التقنية و المالية, الرفع من مردودية رأس المال الخاص, التحكم في المصاريف العامة و الحفاظ على الريادة في سوق التأمين الجزائري كأهداف إستراتيجية. فتبنّت تنظيم هيكلي جديد

متعدّد الأبعاد يأخذ بعين الاعتبار استغلال البعد التكنولوجي في الإدارة، و الذي وُضع بحيث يتمكّن من تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.

الشكل رقم 2 : الهيكل التنظيمي المتعدّد الأبعاد للشركة الوطنية للتأمين (xxvi)



و قد بدأت الشركة بالبحث عن نظام متكامل للإدارة الالكترونية للمعلومات (xxvii) ويأخذ بعين الاعتبار خصوصية الصناعة التأمينية، بوضع مخطط ضخم لتحقيقه, يمكن توضيحه من خلال المخطط (شكل رقم 3 : هندسة النظام الآلي للمعلومات للشركة الوطنية للتأمين) **(xxviii)**. نظرا لكونها من بين التجارب الأولى في قطاع التأمين في الجزائر و قلّة الخبرة في هذا المجال، ظهرت هناك صعوبات كبيرة خلال المراحل الأولى لتنفيذ المشروع.



Ai: الوكالات

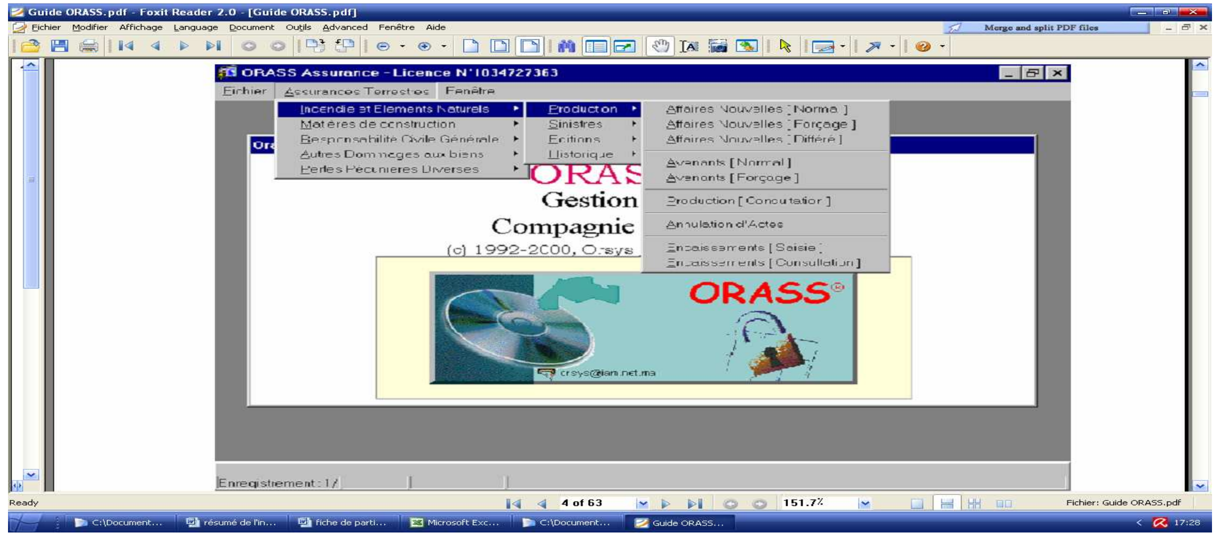
DRi: المديريات الجهوية

Serveur central Siége: بالمقر المركزي – الجزائر العاصمة- وأخر بالمديرية الجهوية –باتنة-

كما بذلت الشركة جهودا معتبرة لتحقيقه واستكماله من خلال إنجاز شبكة الربط بين الوكالات و المديريات المسؤولة عنها مباشرة، الحيازة على التجهيزات اللازمة و تكوين الأعوان المدعوين لاستغلال هذا النظام المتكامل للإدارة الالكترونية, و الذي تقدّم خطوات كبيرة في تجسيده على أرض الواقع خاصة من جانب الوظائف التقنية.

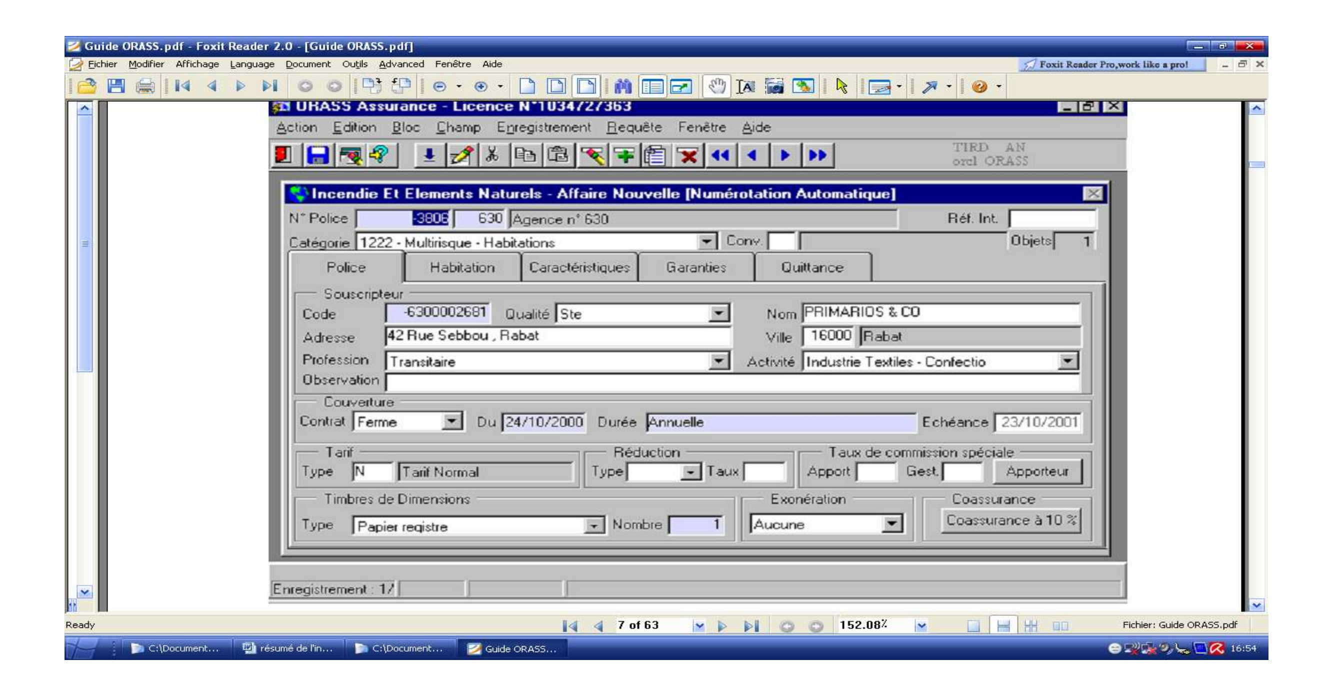
استغلال نظام الإدارة الالكتروني الخاص بالصناعة التأمينية سيسمح بحل مجموعة لا بأس بها من المشاكل المرتبطة فيما بينها و الخاصة بالمنتجات التأمينية، (الإنتاج، التعويضات و المراقبة). فهو يسمح بتحليل أحسن للأخطار و معرفة جيدة لمدى احترام الشركة لالتزاماتها و بذلك المساعدة على اتخاذ القرارات و بطريقة جد فعالة. من بين أهم الأنظمة الالكترونية المستعملة في المجال نظام **ORASS**, و فيما يلي نبذة عامة عن أهم تطبيقات النظام.

أ- عمليات إنتاج خدمات التأمين: يسمح النظام بالتكفّل الكامل بالعملية التأمينية في مرحلة الإنتاج, بحيث يمنح المفتاح (الرمز التسلسلي المناسب) إضافة إلى مختلف العناصر المكمّلة للعملية كتحديد الشروط الخاصة لعقد التأمين إلى التسجيل المحاسبي لقسط التأمين. كما يسمح بتحرير مشروع لعقد تأمين, و الذي يبقى مخزّنا إلى مرحلة التثبيت *la validation* أو إلغاء العملية *l'annulation*. **الشكل رقم4 : نافذة نظام orass مرحلة الإنتاج** (□□□□).

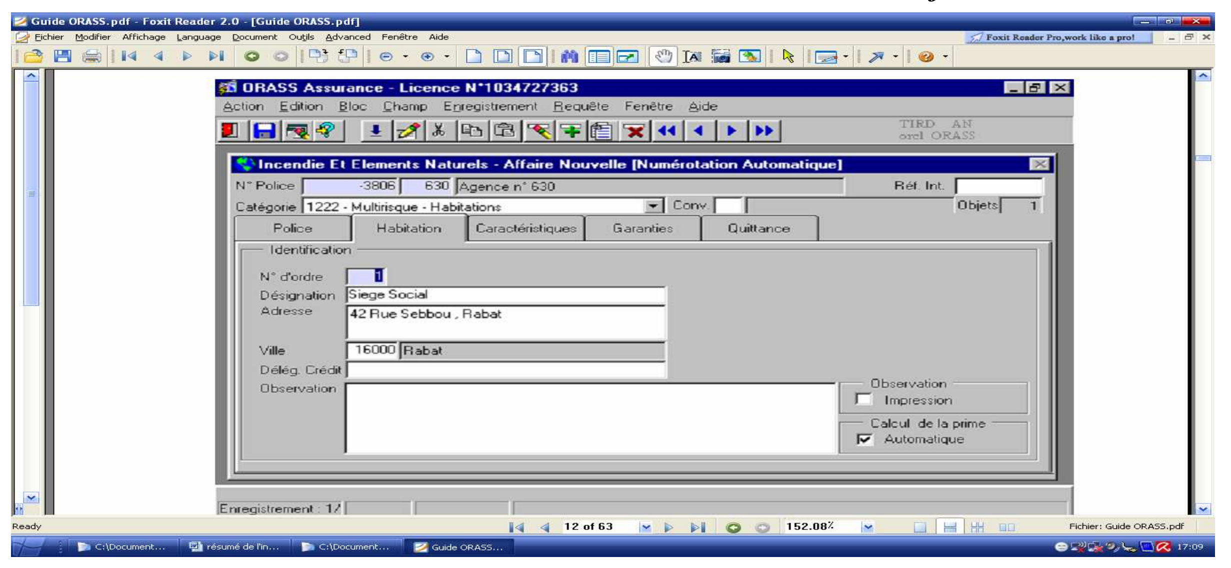


تبدأ إجراءات إدخال المعلومات الضرورية للنظام من خلال مجموعة من العناصر أهمها:

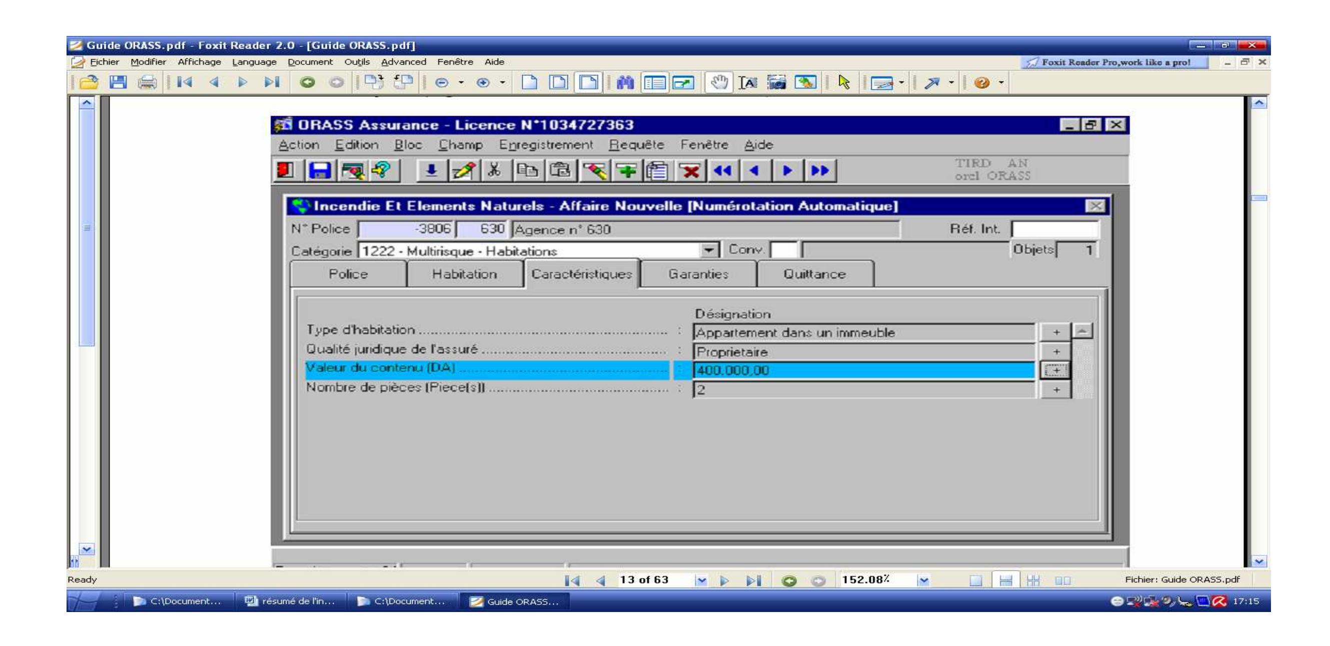
☒ **عناصر مكوّنة لوثيقة التأمين *police***: بها معلومات متعلّقة بالمؤمّن له, طبيعته, عنوانه, وظيفته, نوع التغطية المطلوبة (سنوية, دورية,.....), نوع التسعير المستعمل (عادي, خاص), معدلات العمولات الموزّعة (عمولة التحصيل و التسيير), و معلومات أخرى يمكن إدراجها كإمكانية خضوع الخطر للتأمين المشترك *la coassurance*, كما تجدر الإشارة إلى أن كل عنصر يمكن أن يشمل على مجموعة مفصّلة من المعلومات الثانوية حسب حاجة المؤسّسة إليها. **الشكل رقم 5 : نظام *orass* - مكونات وثيقة التأمين *police*** (xxx)



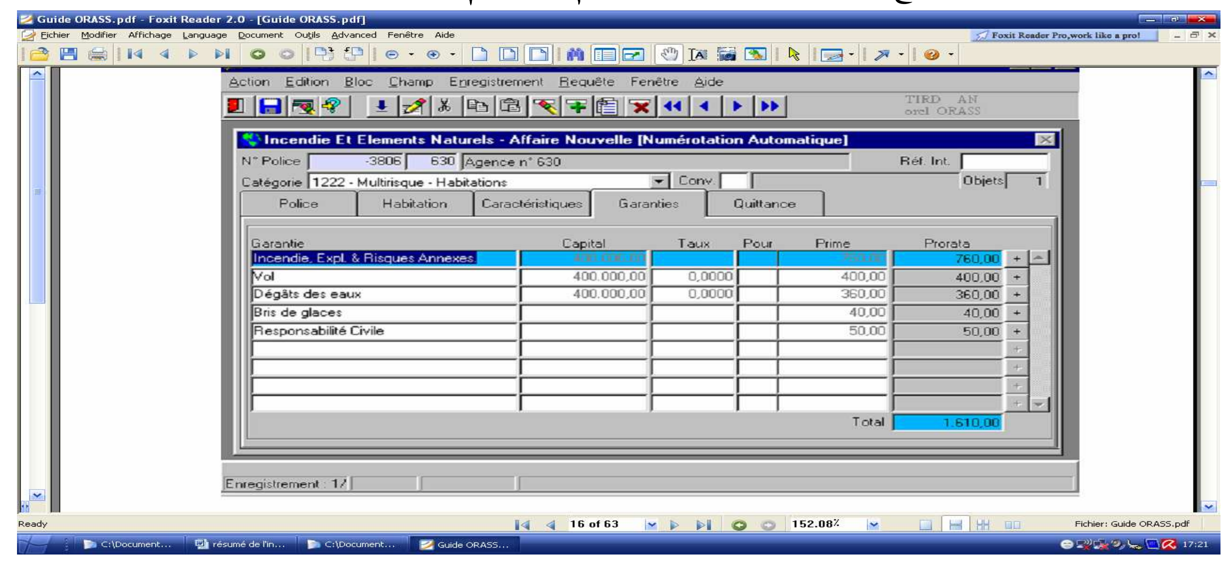
⊠ موضوع العقد ***objet du contrat*** و يشمل بعض المعلومات المتعلّقة بالشيء محل الضمان من الخطر كمكان الخطر و بعض الملاحظات الأخرى المتعلّقة بموضوع العقد وفق **الشكل رقم 6 : نظام *orass* – *objet du contrat*** **(xxxi)**



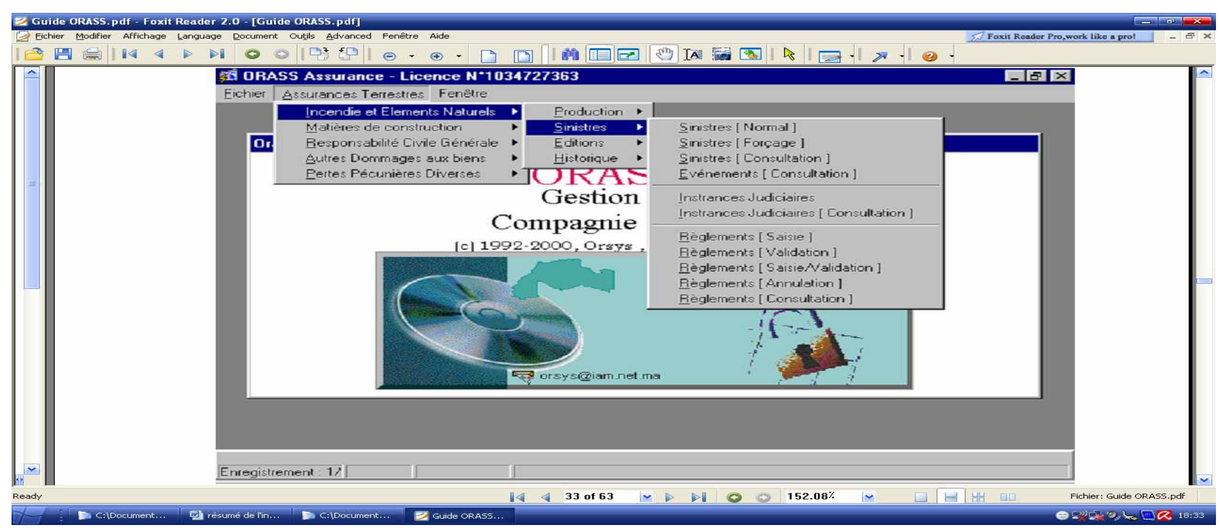
⊠ **خصائص – *caractéristiques***, و هي عبارة عن معطيات ضرورية لوصف محل التأمين وكذا حساب قسط التأمين. فكل العناصر المستعملة في تقييم الخطر من المفروض أن تظهر في خصائص و هي تختلف من خطر لأخر. **الشكل رقم 7 : نظام *orass* – *caractéristiques*** **(xxxii)**



☒ **الضمانات – garanties**, و هي تظهر الضمانات الإجبارية حسب فرع التأمين وكذا بعض الضمانات الاختيارية و التي يمكن أضافتها حسب الحالة, كما تظهر مبلغ رأس المال, معدّل القسط, و كذا قيمة الأقساط حسب كل نوع من الضمانات. **الشكل رقم 8 : نظام garanties – orass**

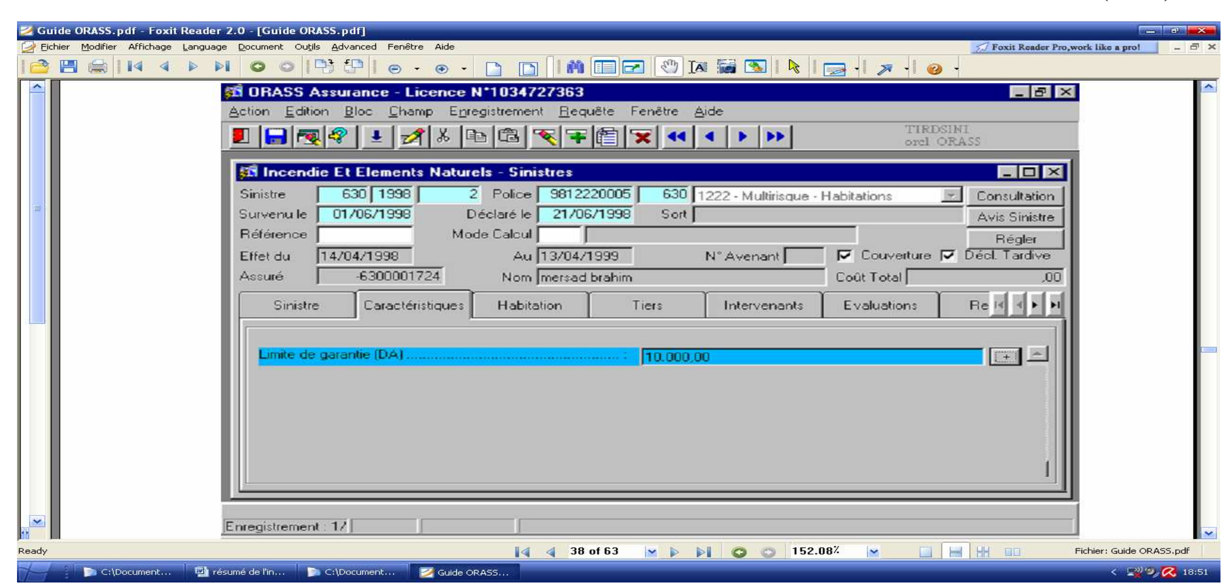


ب- **التعويض عن الحوادث – *sinistre***, تعتبر معالجة الحوادث عملية مشتركة بين كل المنتجات التأمينية, و لكن تختلف فقط في تحديد نوع الأحداث أو الأضرار. الإدارة الالكترونية لهذا الجزء من العملية التأمينية يسمح بمعالجة كل الأحداث المرتبطة بسير مرحلة التعويضات. **الشكل رقم 9 : نظام *sinistre – orass***

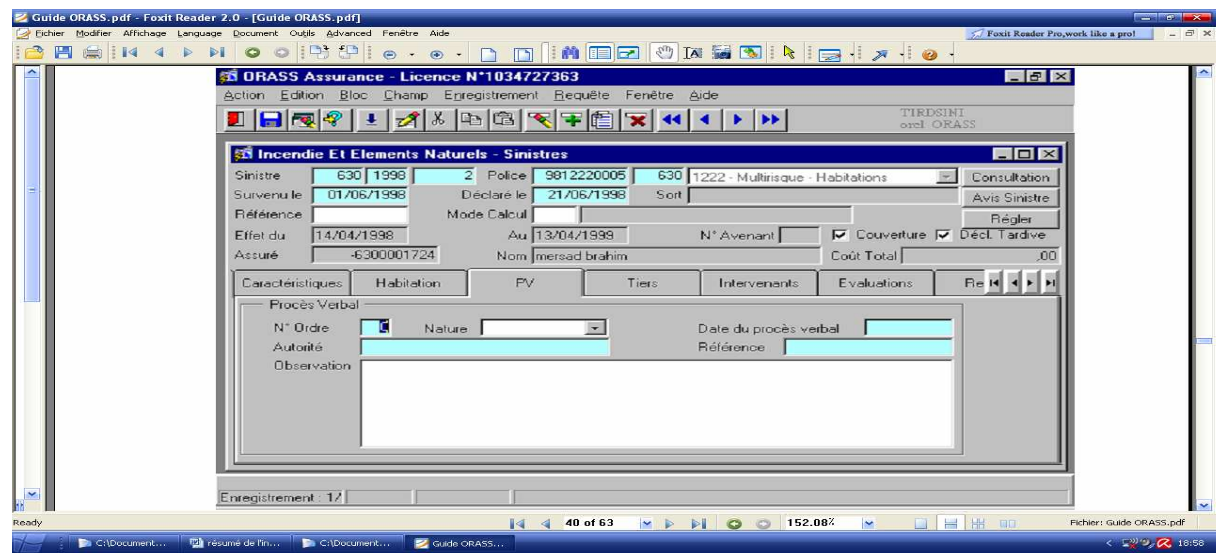


تبدأ إدارة مرحلة التعويض بإدخال الرمز المناسب لذلك و الذي من المفروض أن يرتبط أوتوماتيكيا بما يوافقه في مرحلة الإنتاج بحيث يسترجع و بطريقة أوتوماتيكية كل المعلومات المسجلة في مرحلة الإنتاج و لا يبق على مشغّل النظام إلا إضافة البيانات المرتبطة بمرحلة التعويض كتاريخ الحادث, قيمة الأضرار وطبيعتها...و يقوم النظام بالتأكّد من موافقة المعلومات المدرجة حديثا في مرحلة التعويض مع معلومات مرحلة الإنتاج. كما يظهر النظام مراحل تسيير التعويض عن الحوادث, أهمها:

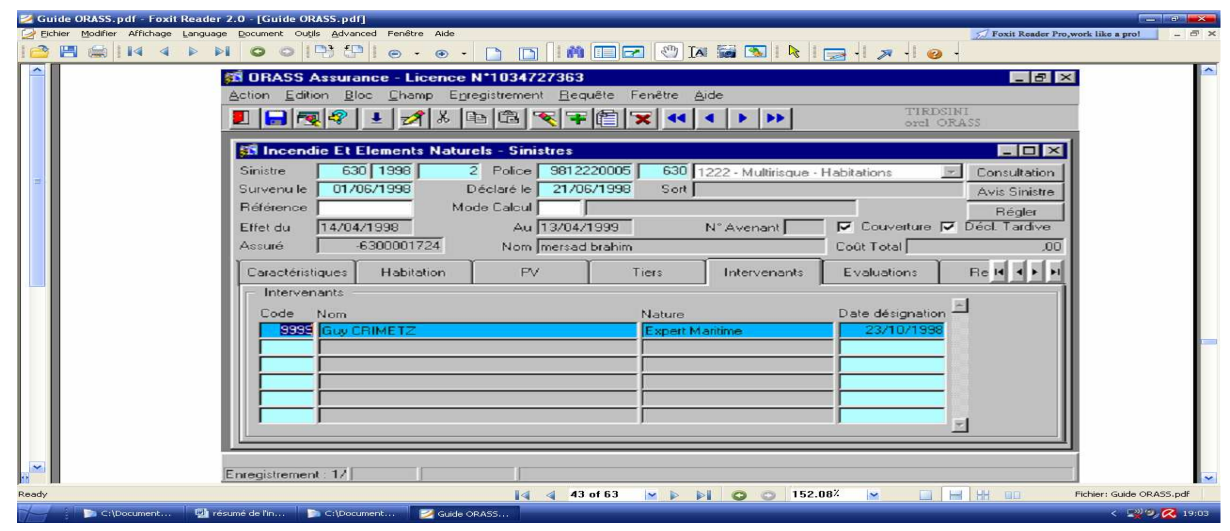
☒ **خصائص الحادث – *caractéristiques***, هذه الخصائص تكون معرّفة مسبقا حسب فرع التأمين, و يمكن أن تدرج حسب حاجة مستعمل النظام. **الشكل رقم 10 : نظام *orass – caractéristiques***
(xxxiii)



☒ **محضر المعاينة – PV** , و هو يشمل كل المعلومات المدرجة في مختلف أنواع المحاضر لمختلف السلطات أو الهيأت المعنية بذلك كمصالح الأمن, الدرك الوطني, الحماية المدنية, الخبراء...أهم المعلومات المدرجة, طبيعة المحضر, تاريخ تحرير المحضر, الهيئة المسؤولة عن تحريره, مرجع المحضر, و كل المعلومات التي يعتبرها مسير الملف ضرورية لإدراجها. **الشكل رقم 11 : نظام orass – PV.**

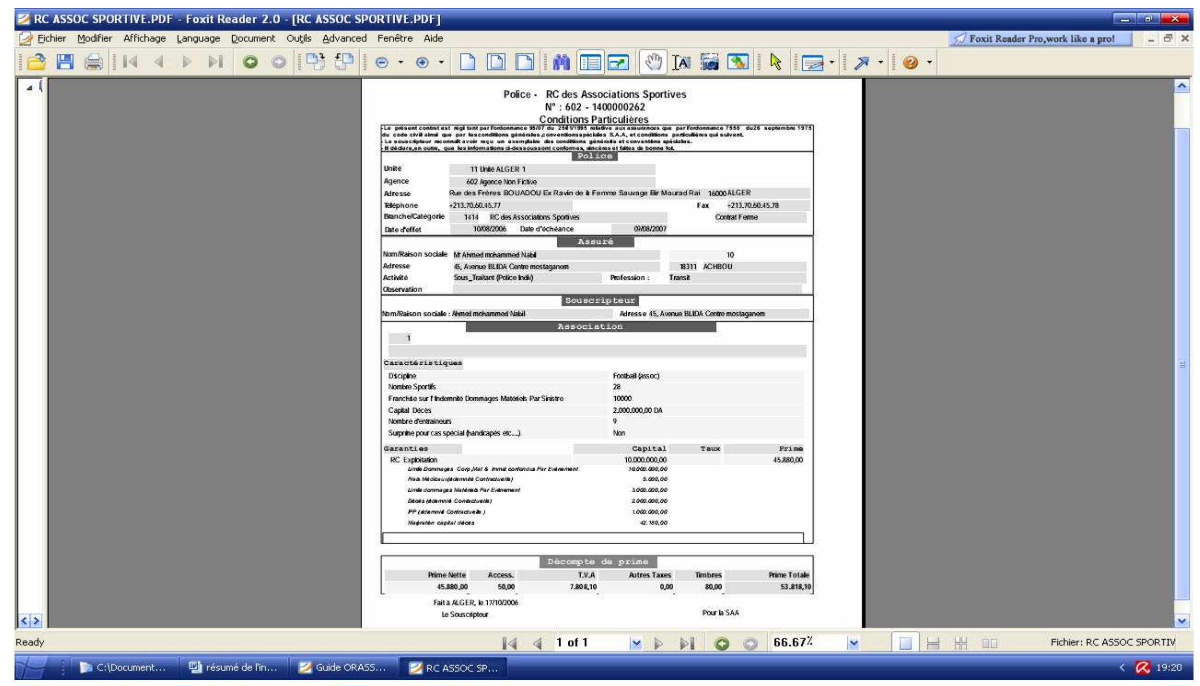


☒ **المتدخّلون – *intervenants*** ، و هم كل المتدخّلون في تسيير الملف كخبراء تقييم الأضرار، المحامين، الأطباء.... و كل متدخّل يحمل رمز معين يعرّفه و يمكن اللجوء إليه من خلال ملف الكتروني كمرجع يضم كل المتدخلين. كما أن النظام يقترح تاريخ يبيّن زمن التدخّل. **الشكل رقم 12 : نظام orass – intervenant**.



☒ **التقييم – évaluation**، بحيث يسمح النظام بإدخال التقييم المناسب للأضرار أو تغيير القيم عند الضرورة، كما يمكن إدارة جملة من المعلومات المتعلقة بالتقييم كتاريخ التقييم، نوع الضمان...

كما يمكن للنظام أن يسمح للمستعمل إمكانية إدارة الطعون *les recours*، وضعية ملف التعويض *le sort du dossier* و أهم حوادث إدارة ملف التعويض و بطريقة الكترونية. كما يسمح النظام باستغلال المعلومات آليا و بطريقة فعّالة بحيث يسمح بتحديد أهم المعلومات الخاصة بالعميل، بالإنتاج، بالتعويضات و حسب الفروع، حسب الفترات، حسب المبالغ و في فترة زمنية قياسية. يسمح النظام كذلك بتوحيد تحرير العقود بطريقة تسمح بتجنّب الأخطاء و استغلال فعّال لها. **الشكل رقم 13: نظام orass – contrat d'assurance**.(xxxiv)



Police - RC des Associations Sportives
N° : 602 - 1400000262
Conditions Particulières

- Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995 relative aux assurances que par l'ordonnance 75-58 du 26 septembre 1975 du code civil ainsi que par les conditions générales, conventions spéciales S.A.A, et conditions particulières qui suivent.
- Le souscripteur reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales et conventions spéciales.
- Il déclare, en outre, que les informations ci-dessous sont conformes, sincères et faites de bonne foi.

Police

Unité	11 Unité ALGER 1
Agence	602 Agence Non Fictive
Adresse	Rue des Frères BOUADOU Ex Ravin de la Femme Sauvage Bir Mourad Rai 16000 ALGER
Téléphone	+213.70.60.45.77 — Fax +213.70.60.45.78
Branche/Catégorie	1414 RC des Associations Sportives — Contrat Ferme
Date d'effet	10/08/2006 — Date d'échéance 09/08/2007

Assuré

Nom/Raison sociale	Mr Ahmed mohammed Nabil — 10
Adresse	45, Avenue BLIDA Centre mostaganem — 18311 ACHBOU
Activité	Sous_Traitant (Police Indiv) — Profession : Transit
Observation	

Souscripteur

Nom/Raison sociale : Ahmed mohammed Nabil — Adresse 45, Avenue BLIDA Centre mostaganem

Association

1

Caractéristiques

Discipline	Football (assoc)
Nombre Sportifs	28
Franchise sur l'Indemnité Dommages Matériels Par Sinistre	10000
Capital Décès	2.000.000,00 DA
Nombre d'entraineurs	9
Surprime pour cas spécial (handicapés etc...)	Non

Garanties	Capital	Taux	Prime
RC Exploitation	10.000.000,00		45.880,00
Limite Dommages Corp ,Mat & Immat confondus Par Evénement	10.000.000,00		
Frais Médicaux (Indemnité Contractuelle)	5.000,00		
Limite dommages Matériels Par Evénement	3.000.000,00		
Décès (Indemnité Contractuelle)	2.000.000,00		
IPP (Indemnité Contractuelle)	1.000.000,00		
Majoration capital décès	42.150,00		

Décompte de prime

Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Prime Totale
45.880,00	50,00	7.808,10	0,00	80,00	53.818,10

Fait à ALGER, le 17/10/2006

Le Souscripteur — Pour la SAA

لكن رغم كل الميزات التي يختص بها النظام إلاّ أنه و كغيره من الأنظمة الالكترونية يمكن أن يتسبّب في جملة من المشاكل لمؤسسة التأمين و التي يجب أن تبحث عن الحلول المناسبة لمواجهتها. أهم المشاكل نذكر:

- مشاكل متعلّقة بترميز منتجات التأمين و الضمانات بحيث يصعب تغييرها لتوافق التغيرات التي يمكن أن تحدث من الناحية القانونية.
- بعض حقول النظام *les champ du système* ليست عملية و تعترضها توقفات مستمرة.
- في بعض الأحيان، لا يسمح النظام بأخذ بعين الاعتبار خصوصيات بعض منتجات التأمين و متطلّبات بعض مؤسسات التأمين.
- يتسبب النظام في أخطاء التقييم سواء في مرحلة الإنتاج أو مرحلة التعويض نتيجة لأخطاء في تكييف النظام مع حاجيات المؤسسة ممّا يستدعي المراقبة الدائمة للنظام يدويا.
- نتيجة لعدم تحكّم المستخدمين في النظام بطريقة صحيحة، يتوقّف النظام بطريقة مستمرة و يعرقل في كثير من الأحيان، العملية التأمينية برمتها، الأمر الذي يستلزم تدخل مورّد النظام باستمرار و بتكاليف إضافية بالنسبة للمؤسسة.

الخاتمة:

أثّر التطوّر السريع لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات بصورة كبيرة على الإدارة الحديثة وانعكس على أداء المؤسسة في هذه البيئة و ترتّب على ذلك ظهور عدة محاولات للاعتماد على الإدارة الالكترونية لتحسين الجودة. و باعتبار الصناعة التأمينية ترتكز على المعلومة كمادة أولية فإن الإدارة الالكترونية لهذا النوع من الصناعة تصبح أكثر من ضرورية للمؤسسات التي تريد الحفاظ على موقعها و تدعيم تنافسيتها. فكان للشركة الوطنية للتأمين السبق بحيازتها على برنامج متكامل للإدارة الالكترونية متخصّص في التأمين.

البرنامج الذي كان له الأثر الكبير في إعادة تنظيم و هيكلة الشركة بهدف تحسين جودة خدمات التأمين المقدمة لعملائها و تلبية حاجاته، وبذلك المساهمة في تدعيم خبرتها الطويلة في السوق الجزائرية من خلال إدخال أدوات جديدة للإدارة، و هذا رغم التحديات التي قد يطرحها هذا التوجه نحو التغيير من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، و رغم خصوصية الصناعة التأمينية على كل المستويات.

الهوامش:

(i) أحمد سيد مصطفى، 2005, ***إدارة الجودة الشاملة و الايزو 9000, دليل عصري للجودة و التنافسية***, القاهرة, ص59.
(ii) رعد حسن الصرن، 2007, ***عولمة الخدمة المصرفية***, دار التواصل العربي للطباعة و النشر و التوزيع, دمشق, 43.
(iii) نفس المرجع بتصرّف, ص 198.
(iv) سملالي يحضية، 2005, ***أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية و تنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية – مدخل الجودة و المعرفة***, أطروحة دكتوراه غير منشورة, جامعة الجزائر, ص 191.
(v) Kotler et Dubois, 2000, ***marketing management***, public union, 10e édition, p90.
(vi) أحمد سيد مصطفى, ***مرجع سابق***, ص15.
(vii) بتصرّف عن رعد حسن الصرن, مرجع سابق, 38.
(viii) أحمد سيد مصطفى, ***مرجع سابق***, ص16.
(ix) سورة التوبة: الآية 105.
(x) سورة المؤمنون: الآية 8.
(xi) أحمد سيد مصطفى, ***مرجع سابق***, ص45.
(xii) نفس المرجع, ص 183.
(xiii) الملحق الخاص بالمواصفة الأصلية 2/2004 - ISO 9000 يقدم قائمة بمجالات الخدمة (الاتصالات, الصحة, العمليات المالية, الاستشارات, البحوث و التطوير..)
(xiv) أحمد سيد مصطفى, ***مرجع سابق***, ص 191.
xv Peter Drucker, ***à propos du management***, édition village mondial, paris, 2000 , p35
xvi Innovation technologique au service du développement durable, rapport 2001, centre de recherche , paris
xvii FADILA SOUIDI, ***performances de l'entreprise économique***, thèse de magistère, Ecole Supérieur de Commerce, 2001, Alger, p23.
xviii Peter Drucker, O.P.Cit, p84
xix (8) Idem ; p120
xx إعداد الباحث
xxi نجد مثلا لدراسة مردودية منتج تأمين المسؤولية العشرية RCD وجب مرور على الأقل عشر سنوات، لدراسة مردودية منتج التأمين ضد الكوارث الطبيعية CAT NAT وجب مرور على الأقل 20 سنة.
xxii هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله، 2002، ص28.
xxiii Kotler Philip et Dubois Bernar, ***marketing management*** ; 9eme édition, public union,1990, p446
xxiv Adapté de: Jacque Charbonier, ***marketing et management en assurance***, l'Harmatan, Ecole polytechnique, France,2000. p59.
xxv Philipe Lorino, le contrôle de gestion stratégique – la gestion par les activités, paris, 1991, p19.
xxvi من إعداد الباحث عن الشركة الوطنية للتأمين.
xxvii PGI : Progiciel de Gestion Intégré.
xxviii Bulletin bimestriel de la SAA N°06, Juillet 2006.
xxix عن نظام orass
xxx عن نظام orass
xxxi عن نظام orass
xxxii عن نظام orass
xxxiii عن نظام orass
xxxiv عن نظام orass